



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 268/18/CONS**

**AUDIZIONE CONGIUNTA NELL'AMBITO DELLA CONSULTAZIONE  
PUBBLICA RELATIVA ALLA MODIFICA DEL REGOLAMENTO IN MATERIA  
DI INDENNIZZI APPLICABILI ALLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE  
TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 6 giugno 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Codice*;

VISTO, in particolare, l’art 84 del Codice suddetto;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo*”, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40;

VISTA la legge 29 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”;

VISTA la direttiva n. 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (*direttiva sull’ADR per i consumatori*);



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 227/15/CONS, del 20 aprile 2015, recante “*Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

TENUTO CONTO dei contributi ricevuti nell’ambito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 227/15/CONS, in merito alla proposta di modifica del regolamento di allegato alla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Regolamento*”;

RAVVISTA l’opportunità di acquisire eventuali ulteriori osservazioni in ordine alla proposta di provvedimento, alla luce del mutato contesto regolamentare e del prossimo passaggio a un sistema informatizzato per la trattazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

RITENUTO appropriato, a tal fine, convocare una Audizione congiunta dei soggetti interessati, nell’ambito della quale raccogliere i contributi e le osservazioni dei partecipanti rispetto alla proposta di modifica regolamentare;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

1. Ai sensi degli articoli 11 e 83 del *Codice*, è indetta una Audizione congiunta nell'ambito della consultazione pubblica concernente la "*Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", di cui alla delibera n. 227/15/CONS.

2. Le modalità e il documento di consultazione sono riportati, rispettivamente, negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.

La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 6 giugno 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi